Deutscher Bundestag **Drucksache 19/8872**

19. Wahlperiode 01.04.2019

Kleine Anfrage

der Abgeordneten Markus Tressel, Daniela Wagner, Tabea Rößner, Katharina Dröge, Renate Künast, Matthias Gastel, Stefan Gelbhaar, Stephan Kühn (Dresden) und der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN

Durchsetzung von Fluggastrechten im Jahr 2018

Das zurückliegende Jahr war nach Auffassung der Fragesteller für viele Flugreisende von Zumutungen geprägt: stundenlanges Warten an Flughafenschaltern und Sicherheitskontrollen, verspätete, gestrichene oder überbuchte Flüge, verpasste Termine und versäumte Urlaubstage, im schlimmsten Fall die Annullierung bereits gebuchter Tickets im Zuge von Airline-Insolvenzen.

Durch die Fluggastrechteverordnung genießen Reisende in der EU im Falle von Flugausfällen und Verspätungen bereits ein hohes Schutzniveau und umfangreiche Ansprüche auf Entschädigung. Die tatsächliche Durchsetzung der Ansprüche erweist sich nach Ansicht der Fragesteller jedoch häufig als kompliziert und wird von einzelnen Fluggesellschaften unnötig erschwert.

In Streitfällen können sich Verbraucherinnen und Verbraucher an die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V. (SÖP e. V.) und an die Behördliche Schlichtungsstelle beim Bundesamt für Justiz wenden.

Darüber hinaus können Verbraucherinnen und Verbraucher Verstöße gegen die Fluggastrechteverordnung an das Luftfahrt-Bundesamt als Durchsetzungs- und Beschwerdestelle melden. Das Luftfahrt-Bundesamt kann zur Durchsetzung der Fluggastrechte Ordnungswidrigkeitsverfahren durchführen und Ordnungsgelder von bis zu 30 000 Euro durchsetzen.

Bei Insolvenzen von Fluggesellschaften sind bis jetzt nur Kundinnen und Kunden einer Pauschalreise im Falle der Insolvenz einer Fluggesellschaft abgesichert. Verbraucherinnen und Verbraucher, die ihre Tickets direkt bei einer Airline erworben haben, bleiben bei einer Insolvenz nicht nur auf den Kosten der Tickets, sondern häufig auch auf Folgekosten, z. B. für nicht genutzte Hotels und Rückflügen sitzen. Hier fehlt nach Auffassung der Fragesteller bislang ein adäquater Schutz für alle Verbraucherinnen und Verbraucher.

Aufgrund der vielen Flugausfälle im letzten Jahr hat die Bundesregierung zwei Fluggipfel mit der Flugbranche abgehalten. Beim Fluggipfel am 5. Dezember 2018 sicherten die Fluggesellschaften laut Medienberichten Verbesserungen bei den Entschädigungszahlungen zu. So sollen Entschädigungen zukünftig über zentrale Anlaufstellen abgewickelt werden und Passagiere sollen Entschädigungen nicht nur per Brief, sondern auch online beantragen können. Außerdem haben die Fluggesellschaften angekündigt, die Kunden besser über Verspätungen und Ausfälle zu informieren (www.zdf.de/nachrichten/heute/fluggastrechte-passagiere-sollen-via-app-an-entschaedigung-kommen-100.html). Ob bzw. in welcher Weise diese Vereinbarung bereits zu Veränderungen geführt hat, ist nach Ansicht der Fragesteller jedoch unklar. Der Bundesrat machte in seinem Beschluss vom

14. Dezember 2018 klar, dass die Fluggesellschaften notfalls per Gesetz zu einem antragslosen und automatisierten Entschädigungsverfahren verpflichtet werden sollten (Bundesratsdrucksache 571/18).

Wir fragen die Bundesregierung:

1. Wie viele Fluggastanzeigen von Verstößen gegen die Verordnung (EG) Nr. 261/2004 (EU-Fluggastrechteverordnung) sind im Jahr 2018 beim Luftfahrt-Bundesamt (LBA) insgesamt und wegen

   a) Annullierung,

   b) Verspätung,

   c) Nichtbeförderung,

   d) Herabstufung,

   e) fehlender Betreuungsleistungen

   f) und Verstoß gegen die Verpflichtung zur Information der Fluggäste über ihre Rechte

   g) sowie gegen Fluggesellschaften aus Deutschland,

   h) gegen Fluggesellschaften aus der Europäischen Union und

   i) gegen Nicht-EU-Fluggesellschaften

   eingegangen?

2. Wie viele Ordnungswidrigkeitsverfahren wegen Verstößen gegen die Verordnung (EG) Nr. 261/2004 wurden im Jahr 2018 beim LBA insgesamt und wegen

   a) Annullierung,

   b) Verspätung,

   c) Nichtbeförderung,

   d) Herabstufung,

   e) fehlender Betreuungsleistungen

   f) und Verstoß gegen die Verpflichtung zur Information der Fluggäste über ihre Rechte

   g) sowie gegen Fluggesellschaften aus Deutschland,

   h) gegen Fluggesellschaften aus der Europäischen Union und

   i) gegen Nicht-EU-Fluggesellschaften

   durchgeführt?

3. In wie vielen Fällen wurde durch das LBA ein Ordnungsgeld verhängt (bitte nach Herkunft der Fluggesellschaft und zugrundeliegendem Ereignis aufschlüsseln)?

   a) Welche Höhe hatte das durchschnittlich verhängte Ordnungsgeld?

   b) Wie lange dauerte die Bearbeitung der Ordnungswidrigkeitsverfahren, die zu einem Bußgeldbescheid führten, im Durchschnitt?

   c) In welchen fünf Fällen war das verhängte Ordnungsgeld im Jahr 2018 am höchsten, was waren jeweils die Gründe und die jeweilige Höhe des verhängten Ordnungsgeldes?

   d) Wie viele verhängte Bußgeldbescheide des Luftfahrt-Bundesamtes wurden im Jahr 2018 nach Einspruch zurückgenommen (bitte nach Herkunft der Fluggesellschaft und zugrundeliegendem Ereignis aufschlüsseln)?

4. Welche personelle Ausstattung hat das für Verbraucherbeschwerden zuständige Referat beim LBA?

   a) Inwieweit besteht hier der Bedarf einer personellen Anpassung?

   b) Sind oder waren Stellen im Jahr 2018 unbesetzt, und wenn ja, wie viele?

5. Wie viele Vor-Ort-Kontrollen hat das LBA im Jahr 2018 an deutschen Flughäfen bezüglich der Information über Fluggastrechte durchgeführt (bitte nach Ort und Jahren aufschlüsseln), und wie läuft eine solche Kontrolle im Regelfall ab?

6. In wie vielen Fällen haben sich Fluggäste nach Kenntnis der Bundesregierung im Jahr 2018 jeweils an die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V. (SÖP e. V.) und an die Behördliche Schlichtungsstelle beim Bundesamt für Justiz gewandt?

7. In wie vielen Fällen konnte dort eine Einigung erreicht werden (bitte jeweils für SÖP und Behördliche Schlichtungsstelle beim Bundesamt für Justiz angeben)?

8. Wie sieht nach Kenntnis der Bundesregierung der aktuelle Zeitplan für die Novellierung der Fluggastrechteverordnung auf europäischer Ebene aus?

9. Ist die Bundesregierung der Ansicht, dass die Durchsetzung von Passagierrechten im Luftverkehr verbessert werden muss, und falls ja, welche Vorhaben plant sie in diesem Bereich?

   a) Welche konkreten Maßnahmen sind nach Ansicht der Bundesregierung geeignet, um die Durchsetzung von Passagierrechten im Luftverkehr zu verbessern?

   b) Inwieweit ist die automatische Auszahlung von Entschädigungen bei Verspätungen und Flugausfällen nach Ansicht der Bundesregierung praktikabel und geeignet, eine Verbesserung des Verbraucherschutzniveaus zu erreichen?

   c) Welche konkreten Vereinbarungen wurden im Rahmen des Fluggipfels am 5. Dezember 2019 mit den Fluggesellschaften getroffen?

      Gibt es hierzu eine schriftliche Erklärung, welche Verbände bzw. Unternehmen haben sie unterzeichnet, und wie lautet der genaue Wortlaut?

   d) Welche Veränderungen sind bereits seit dem 5. Dezember 2018 umgesetzt worden, bzw. welche Veränderungen sind bis wann und von welchen Fluggesellschaften angekündigt worden

      aa) hinsichtlich der angekündigten zentralen Anlaufstellen,

      bb) hinsichtlich der Möglichkeit von Online-Entschädigungsanträgen und

      cc) hinsichtlich einer verbesserten Information über Verspätungen und Ausfälle?

   e) Welche Schlussfolgerungen zieht die Bundesregierung aus der Auffassung des Bundesrats, dass die Flugunternehmen notfalls per Gesetz zu einem antragslosen und automatisierten Entschädigungsverfahren verpflichtet werden sollten?

   f) Welche materiellen und rechtlichen Voraussetzungen müssen nach Ansicht der Bundesregierung geschaffen werden, um eine automatische Auszahlung von Entschädigungen bei Verspätungen und Flugausfällen

      aa) auf Basis einer freiwilligen Selbstverpflichtung bzw.

      bb) durch eine gesetzliche Regelung umzusetzen?

10. Ist die Bundesregierung der Ansicht, dass Regelungen erforderlich sind, die die Vereinbarung von Abtretungsverboten für Forderungen von Verbrauchern gegen Unternehmen, insbesondere Fluggesellschaften ausschließen oder beschränken?

    Wird sie eine entsprechende gesetzliche Regelung vorlegen, und wenn ja, wann?

11. Ist die Bundesregierung der Ansicht, dass eine Insolvenzsicherungspflicht analog zu den Regelungen im Pauschalreiserecht für Luftfahrtunternehmen notwendig ist?

    Wird sie einen entsprechenden Gesetzentwurf vorlegen, und wenn ja, wann?

12. Inwieweit stellt die Kontrolle der finanziellen Leistungsfähigkeit einer Fluggesellschaft im Sinne von Artikel 9 der Verordnung (EG) Nr. 1008/2008 ein Instrument des Verbraucherschutzes dar?

13. Wann wurde nach Kenntnis der Bundesregierung die finanzielle Leistungsfähigkeit der Fluggesellschaften

    a) Air Berlin PLC & Co. Luftverkehrs KG

    b) Small Planet Airlines GmbH und

    c) Germania Fluggesellschaft mbH

    vor der Eröffnung des jeweiligen Insolvenzverfahrens jeweils zuletzt von der zuständigen Genehmigungsbehörde im Sinne von Artikel 9 der Verordnung (EG) Nr. 1008/2008 bewertet?

Berlin, den 12. März 2019

Katrin Göring-Eckardt, Dr. Anton Hofreiter und Fraktion

Satz: Satzweiss.com Print, Web, Software GmbH, Mainzer Straße 116, 66121 Saarbrücken, www.satzweiss.com
Druck: Printsystem GmbH, Schafwäsche 1-3, 71296 Heimsheim, www.printsystem.de
Vertrieb: Bundesanzeiger Verlag GmbH, Postfach 10 05 34, 50445 Köln, Telefon (02 21) 97 66 83 40, Fax (02 21) 97 66 83 44, www.betrifft-gesetze.de
ISSN 0722-8333